EPSON

サポート・サービスのご案内

（コンピュータ本体用）

ご使用になる前に必ずお読みください

トラブル時の対処方法

覚えていただきたい保証内容

そのほかのサポート・サービス

「製造番号」を必ずご記入ください。

トラブル発生時などのお問い合わせの際、必要となります。

●製造番号は次の場所でご確認ください。

1）製品背面または底面・側面の「製造銘板」シール
2）製品側面または天面・底面の「お問い合わせ情報」シール

製造番号

http://epsondirect.jp/support/

本書はすぐに取り出して見られる場所に大切に保管してください。

〈代理店・ショップ等の中間業者様へのお願い〉

お買い上げいただきましたコンピュータをほかのエンドユーザー様へ卸される場合は、そのお客様に保守の内容を把握していただくために、本書またはその写しをコンピュータ本体に必ず添付の上、納品してください。

C69017011

このたびは、エプソンダイレクト製品をお買い上げいただき、誠にありがとうございます。
本書では、当社が提供するアフターサービスについて記載しています。今後、当社の製品を安心してお使いいただくためにも、ぜひご一読ください。
製品を受け取られましたら、必ず下記項目について確認をお願いします。

保証書は添付していません。

お客様が購入された製品の保証サービスは、当社のデータベースによって登録・管理しています。このため、当社製品に保証書は添付していません。

「保証書について」・・・P.20

製品を確認してください。

製品お届け後は、必ず購入製品の確認・点検をしてください。
下記のような場合は製品お届け後**８日以内**に、各お問い合わせ先にご連絡ください。

●製品が注文内容と違う。添付品が足りない、または不良品だった。
コールセンター（ご注文後のお問い合わせ窓口）へ連絡・・・P.36
ご注文の構成と、納品された製品の仕様が違う場合や、添付品に不足、不備があった場合にご連絡ください。
（注） 添付品は、製品に同梱されている『梱包品の確認』に記載されています。標準仕様以外のオプション類の添付品は、オプション品の取扱説明書に記載されています。

●製品が正常に動作しない **テクニカルセンターへ連絡・・・P.33**
製品お届け直後の、故障や破損などの場合にご連絡ください。新品とお取り替えします。お届けから９日以上経過した場合は、「標準保証サービス」（引き取り修理と直送修理）の適用となりますのでご了承ください。

●返品に関するご相談は **コールセンター（ご注文後のお問い合わせ窓口）へ連絡・・・P.36**
返品についての詳細は、P.29 「欠品および返品・交換について」をご覧ください。

梱包箱および梱包材は大切に保管してください。

製品納入時の梱包箱および梱包材は大切に保管してください。修理などで、製品を送付していただくときに梱包箱および梱包材が必要になります。当社が指定する梱包箱および梱包材以外を使用した場合の、輸送中における製品の破損については一切責任を負いかねますのでご了承ください。

詳細は「製品納入時の梱包箱および梱包材の保管」・・・P.16

本書の対象製品

本書に記載している保証内容や各種サービスは、エプソンダイレクト製コンピュータ本体を対象としています。当社からお買い上げいただいたディスプレイや周辺機器に関する保証内容や各種サービスは、各製品に添付の取扱説明書もしくは保証書をご覧ください。

ご注意

（1）本書の内容の一部、または全部を無断で転載することを固くお断りします。
（2）本書の内容について、将来予告無く変更する場合があります。
　　本書記載の金額は 2007 年６月１日現在のものであり予告無く変更する場合があります。また消費税は含まれています。
（3）本書の内容は万全を期して作成いたしましたが、万一誤り・お気づきの点がございましたら、ご連絡くださいますようお願いいたします。

© エプソンダイレクト株式会社 2007

目 次

トラブル時の対処方法

1. トラブル時の対処方法 P.2

2. 技術的なお問い合わせ P.4

テクニカルセンターに連絡する前に P.4
テクニカルセンターに問い合わせる P.4
お問い合わせ方法 P.5
テクニカルセンターにおけるサポートの条件 P.7
ソフトウェアの更新について P.7

3. 修理に関するお問い合わせ P.8

修理実施方法 P.8
修理期間と修理料金について P.10
修理依頼方法 P.12
修理に関するご協力とお願い P.16

覚えていただきたい保証内容

4. 保証サービス一覧 P.18

5. 標準保証サービス P.20

保証書について P.20
標準保証サービスの種類 P.20
修理の費用について P.20

6. 定額保守サービス（有償オプション） P.21

定額保守サービスの種類 P.21
修理の費用について P.23

7. 保証規定 P.24

規定内容 P.24
適用除外 P.24
免責事項 P.26
その他の規定 P.26

そのほかのサポート・サービス

8. オプション販売・定額保守サービス加入のお問い合わせ P.28

9. 欠品および返品・交換について P.29

10. コンピュータの廃棄・譲渡について P.30

11. 個人情報の保護（プライバシーステートメント） P.31

12. お問い合わせ先 P.33

13. 修理受付票の記入方法 P.39

修理受付票 P.41

1 トラブル時の対処方法

ご購入後の製品の取り扱い、操作方法、製品をご使用いただく際に生じる技術的質問や「電源が入らない」、「正常に動作しない」などトラブルが発生した場合は、次の手順で対処してください。
また、製品に対する疑問や質問も同じ手順で対応してください。

手順

1. 「ユーザーズマニュアル」を見る
2. とらぶる解決ナビを見る
3. 「ユーザーサポートページ」を見る
4. 「テクニカルセンター」に問い合わせる
   メールまたは電話でのお問い合わせ
5. 修理を依頼する

参照先

1 「こんなときは」・・・ ユーザーズマニュアル

『ユーザーズマニュアル』を見る

・製品の『ユーザーズマニュアル』に記載されているトラブルの対処法を確認してください。
・最新の情報が記載された冊子類が、製品と一緒に同梱されている場合がありますので確認してください。
（注）「マニュアルびゅーわ」で、冊子類の一部をご覧になれます。

2 「とらぶる解決ナビを起動する」・・・P.4

「とらぶる解決ナビ」を見る

コンピュータにインストールされている「とらぶる解決ナビ」に、技術的な情報やよくあるトラブルの解決方法を収録しています。

3 「ホームページで調べる」・・・P.4

「ユーザーサポートページ」を見る

当社ホームページの「ユーザーサポートページ」では、よく寄せられるトラブルや質問の解決策を掲載しています。また、検索機能を使えば、該当するトラブルを簡単に検索できます。

4 「メールでのお問い合わせ」・・・P.5
「電話でのお問い合わせ」・・・P.6

「テクニカルセンター」に問い合わせる

1、2、3、でもトラブルが解決しない場合は、当社「テクニカルセンター」にお問い合わせください。メールまたはお電話でお問い合わせいただけます。

5 「修理依頼方法」・・・P.12

修理を依頼する

4のテクニカルセンターで、修理の必要があると判断された場合は、当社「カスタマーサービスセンター」にて対応します。
当社ホームページの「Web修理受付」では24時間、修理のご依頼を承ります。

2 技術的なお問い合わせ

技術的なお問い合わせは、当社テクニカルセンターにて承ります。製品の取り扱いや操作方法に関する質問をはじめ、トラブル発生時の問題解決をお手伝いします。ただし、お問い合わせ内容の特殊性などによっては、問題を解決できない場合もありますので、あらかじめご了承ください。

■テクニカルセンターに連絡する前に・・・

トラブルが発生したら、テクニカルセンターに連絡する前に、コンピュータにインストールされている「とらぶる解決ナビ」や当社ホームページの「ユーザーサポートページ」をご覧ください。

■ とらぶる解決ナビを起動する

「とらぶる解決ナビ」では、技術的な情報やよくあるトラブルの解決策を掲載しています。
とらぶる解決ナビは次の方法で起動します。

1．次のいずれかの方法でインフォメーションメニューを起動します。
- キーボード上のインフォメーションボタンを押します。
- デスクトップ上の「インフォメーションメニュー」アイコンをダブルクリックします。

2．インフォメーションメニューが起動したら「とらぶる解決ナビ」をクリックします。

詳しくは『ユーザーズマニュアル』－「トラブルが発生したら」をご覧ください。

■ ホームページで調べる

「ユーザーサポートページ」では、よく寄せられる質問やトラブルの解決策を掲載しています。

エプソンダイレクト ユーザーサポートページ
http://epsondirect.jp/support/

最新のドライバやBIOSのダウンロードもできます。

■テクニカルセンターに問い合わせる

「ユーザーサポートページ」をご覧になってもトラブルが解決しない場合は、テクニカルセンターへお問い合わせください。

■ トラブル解決のご協力とお願い

テクニカルセンターでは、トラブル発生時の問題解決にあたり、最も適切な処置を行うため、下記のような作業をお願いする場合があります。そのような場合はお手数ですがご協力をお願いします。

- 使用環境の一時的な変更
- 増設したハードウェアの一時的な取り外し
- インストールしたソフトウェアの一時的なアンインストール
- ハードディスクドライブなどの記憶装置（以降、HDD等）の初期化およびWindowsなどのオペレーティングシステム（以降、OS）の再インストール

■お問い合わせ方法

テクニカルセンターへのお問い合わせは、メールとお電話で受け付けています。

ご確認ください

- **お問い合わせの際は、より迅速なサービス提供のために、製品の「製造番号」をご準備ください。**

■ メールでのお問い合わせ

ホームページ専用受付フォームにて、24時間いつでもお問い合わせを受け付けています（サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります）。

メールサポート
http://epsondirect.jp/support/mail/

当社指定休日はお休みとさせていただきます。
回答日時の目安はメールサポートのページで確認できます。

■ 電話でのお問い合わせ

下記の番号にご連絡ください。

エプソンダイレクト　テクニカルセンター
TEL:0120-228-794（通話料無料）

携帯電話やPHSからは、ご利用いただけません。
また、電話会社によってはご利用いただけない場合があります。

そのような場合は、次の番号にお電話ください。
TEL:03-5940-2539※

※通話料はお客様負担になります。

受付時間

9:00～22:00　月～金曜日
9:00～18:00　土曜日、日曜日、祝日
（当社指定休日はお休みとさせていただきます）

曜日や時間帯によってはつながりにくい場合があります。
比較的混雑の少ない平日午後のご利用をおすすめします。

混雑状況について
ユーザーサポートページでは、電話受付混雑情報を案内しています。お電話の前に、混雑の少ない時間を確認されることをおすすめします。
混雑状況は次のページでご確認ください。

ユーザーサポートページ ＞ 窓口案内 ＞ テクニカルセンター

ホームページ専用予約フォームにてご予約いただければ、お客様のご都合の良い時間帯にお電話をさし上げます。
ご予約は 24 時間受け付けています（サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります）。

電話サポート 予約
http://epsondirect.jp/support/callback/

予約可能な日時および予約数には制限があります。
ご利用いただく際の注意事項は、予約フォームをご参照ください。

■テクニカルセンターにおけるサポートの条件

テクニカルセンターでは、当社より購入された製品について、質問やトラブル発生時の問題解決のお手伝いをさせていただきます。ただし、次の条件に該当する場合、当社のサポートを提供できない場合があります。

■ 当社が保証する使用環境以外でお使いの場合

当社製品を安全に、または正常にお使いいただける使用環境は、製品の『ユーザーズマニュアル』に記載しています。この内容に適さない場所での使用や、記載されている使用環境であっても、一般的ではない使用方法によって発生したトラブルにつきましては、サポート対象外とさせていただきます。

■ 当社以外から購入されたハードウェアおよびソフトウェアについて

当社以外から購入されたハードウェアやソフトウェア（OS含む）のトラブルなどに関しましては製造元や販売元へお問い合わせください。
また、当社取り扱い製品と同製品を、他社から購入された場合も同様に製造元や販売元へお問い合わせください。

■ 当社で販売している製品のうち、製造元がサポートを提供する製品

当社で販売している製品のうち、製造元がサポートおよび保証サービスを提供する場合があります。各種取扱説明書を確認し、製造元がサポートサービスを提供している場合は、製造元へお問い合わせください。

■ ネットワークに接続している場合

当社のネットワークに関するサポートは、当社より購入されたコンピュータ本体および当社取り扱いのネットワーク関連製品についての基本的な設定や情報提供のみとさせていただきます。それ以外のネットワークに関する情報や詳細設定についてはサポートを行っていません。

■ソフトウェアの更新について

当社より購入されたソフトウェア（OSおよび各種アプリケーション）に対して、機能追加や不具合修正などのためにバージョンアッププログラムや差分モジュールなどを提供する場合があります。
これらの提供が当社からではなく、ソフトウェアの製造元や販売元から行われることがあります。その場合の動作保証やサポートは、製造元もしくは販売元にて実施することがあります。

3 修理に関するお問い合わせ

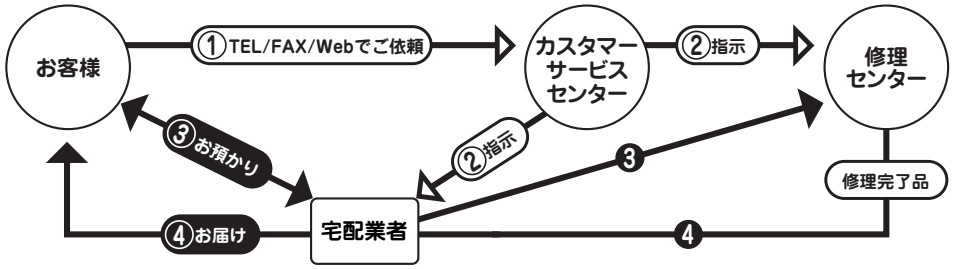
購入された製品にトラブルが発生し、修理が必要となった場合は、次の３つの方法にて修理を実施します。

- 引き取り修理
- 直送修理
- 訪問修理

■修理実施方法

■ 引き取り修理

テクニカルセンターにて修理の必要があると判断された場合は、当社カスタマーサービスセンターに修理を依頼してください。当社指定業者がお客様ご指定の場所に製品を引き取りに伺います。お預かりした製品は、当社修理センターで修理を行ったのち、お客様ご指定の返却先にお届けします。



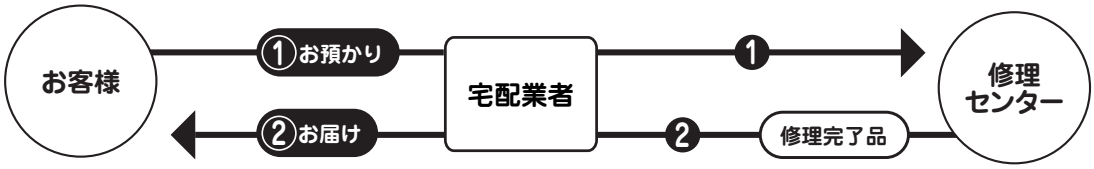
ご確認ください

- **修理を依頼する製品は、接続しているケーブル類をすべて外し、製品納入時の梱包箱に収めた状態で業者にお渡しください。**
- **本州、四国、九州、北海道、沖縄本島、淡路島以外の地域では、お客様に製品の発送をお願いする場合がありますので、ご了承ください。**

修理依頼方法は「修理依頼方法」・・・P.12

■ 直送修理

当社修理センター（東京、長野）へ直接製品を送付していただきます。送付の際には、巻末の「修理受付票」に必要事項を記入し、送付する製品に必ず添付してください。お預かりした製品は、当社修理センターで修理を行ったのち、お客様ご指定の返却先にお届けします。



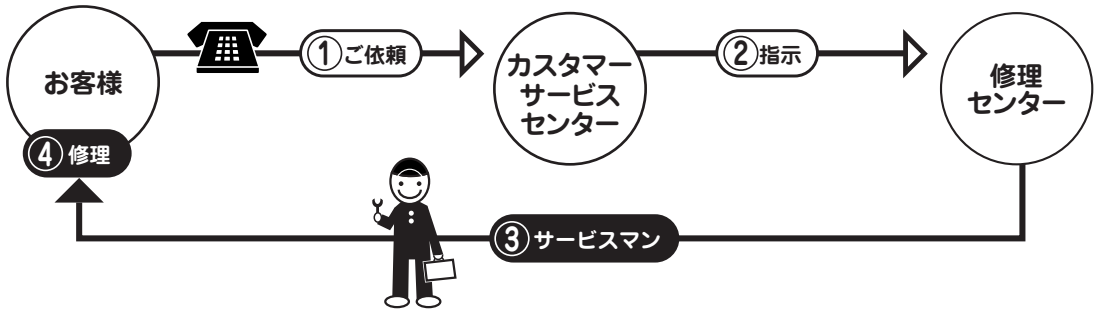
ご確認ください

- **当社修理センターでは、お客様の持ち込みによる修理は受け付けていません。**
- **製品送付の際は、着払いにて修理センターへお送りください。**

修理依頼方法は「直接送付による修理受付（直送修理）」・・・P.15

■ 訪問修理

当社カスタマーサービスセンターに故障のご連絡をいただくと、技術者（サービスマン）が伺い、不具合部品の交換を行います。ただし訪問修理のご利用には、事前に定額保守サービスの「訪問修理」（有償）にご加入いただく必要があります。



修理依頼方法は「電話による修理受付（引き取り修理および訪問修理）」・・・P.13

ご確認ください

- 修理と訪問・輸送にかかる費用は契約料金に含まれます。
- 訪問修理は、故障した製品の修理を行うサービスです。取り扱い方法の説明や、環境設定などのテクニカルサポートを行うサービスではありません。
  ハードウェアやソフトウェアの各種設定や使用方法を改めることにより解決する可能性がある故障内容については、引き取り修理とする場合があります。
- 日曜、祝日は、訪問修理を行っていません。
- 訪問修理は、FAXやWebによる修理受付を行っていません。
- 本州、四国、九州、北海道、沖縄本島、淡路島以外の地域は、訪問修理の対象外となります。

■修理期間と修理料金について

修理期間は、無償修理と有償修理で異なります。
お預かりした製品の修理状況を「修理状況照会」にて確認することができます。

「Web による修理状況の確認」・・・P.35

■ 無償修理（一日修理）

「1 年間の無償保証」期間内または「お預かり修理」加入期間中は「一日修理」にて修理を行います。
一日修理は、故障した製品が当社の各修理センター（東京、長野）に到着した日の翌日までに修理を完了し発送するサービスです。
ただし、一日修理には、輸送にかかる日数は含まれていません。

ご確認ください

- **一日修理の対象はコンピュータ本体のみとなります。**
- **製品の到着予定日が各修理センターの休日※の場合、到着日は各修理センターの翌営業日となります。**

※ 製品の修理を行う各修理センターは、土曜日、日曜日、祝日および当社指定休日をお休みとさせていただきます。

■ 有償修理

保証サービス期間終了後の修理や、お客様責による故障の修理は有償になります。
有償修理では、下記のように、診断、修理金額の見積もり、入金確認などの作業が追加されますので、修理にかかる日数が増えます。

※1 見積もりに対する回答をいただいてからの修理実施となります。
※2 お支払い方法が銀行振込（前払い）の場合のみ、ご入金を確認してからの発送となります。

●費用の目安

- 「3 年間の部品保証」期間中は 14,175 円（送料込み）です。
- 「3 年間の部品保証」期間終了後は、上記金額に部品代が加算されます。
- お客様責による故障の修理の場合は修理内容によって金額が異なります。

「標準保証サービス／定額保守サービス（基本サービス）の適用除外」・・・P.24
「安心プラス保証の適用除外」・・・P.25

見積もり金額によって修理を行わずに返却を希望される場合は、診断料（3,150円）および送料（1,575円）を請求させていただきます。

●お支払い方法

お支払いには、次の 2 つの方法をご用意しています。

- 代金引換
- 銀行振込（前払い、掛け払い※）

振込先は、見積書または請求書をご覧ください。
※掛け払いは、法人のお客様で、掛け払い条件にて購入されている場合にのみご利用が可能です。

■修理依頼方法

カスタマーサービスセンターでは、次の４つの方法で修理受付を行っています。修理が必要となった場合は、いずれかの方法で、修理をご依頼ください。

- Web 修理受付(引き取り修理)
- 電話による修理受付（引き取り修理と訪問修理）
- FAX による修理受付(引き取り修理)
- 直接送付による修理受付(直送修理)

■ Web 修理受付（引き取り修理）

ホームページ専用受付フォームにて、24 時間いつでも受付することができます。
当社指定業者が製品の引き取りに伺います（本州、四国、九州、北海道、沖縄本島、淡路島以外の地域では、お客様に製品の発送をお願いする場合がありますので、ご了承ください）。

Web修理受付
http://epsondirect.jp/support/webshuri/

訪問修理は、Web修理受付を行っていません。
ご利用いただく際の注意事項は、受付フォームをご参照ください。

受付時間
24時間・365日
（サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります）

■ 電話による修理受付（引き取り修理および訪問修理）

下記の電話番号にご連絡ください。

- 引き取り修理では、当社指定業者が製品の引き取りに伺います（本州、四国、九州、北海道、沖縄本島、淡路島以外の地域では、お客様に製品の発送をお願いする場合がありますので、ご了承ください）。
- 訪問修理では、技術者（サービスマン）が修理に伺います（本州、四国、九州、北海道、沖縄本島、淡路島以外の地域は、対象外となります）。

エプソンダイレクト カスタマーサービスセンター
TEL:0120-228-149（通話料無料）
携帯電話やPHSからは、ご利用いただけません。
また、電話会社によってはご利用いただけない場合があります。
そのような場合は、次の番号にお電話ください。
TEL:03-5940-0612※
※通話料はお客様負担になります。

受付時間
9:00～22:00　月～金曜日
9:00～18:00　土曜日、日曜日、祝日
（当社指定休日はお休みとさせていただきます）

曜日や時間帯によっては、つながりにくい場合があります。
比較的混雑の少ない、平日午後のご利用をおすすめします。

混雑状況について
ユーザーサポートページでは、電話受付混雑情報を案内しています。お電話の前に、混雑の少ない時間を確認されることをおすすめします。
混雑状況は次のページでご確認ください。
ユーザーサポートページ ＞ 窓口案内 ＞ カスタマーサービスセンター

ご確認ください

- **お問い合わせの際は、より迅速なサービス提供のために、製品の「製造番号」をご準備ください。**

■ FAX による修理受付（引き取り修理）

巻末の「修理受付票」に必要事項を記入の上、下記のFAX 番号へお送りください。当社指定業者が製品の引き取りに伺います（本州、四国、九州、北海道、沖縄本島、淡路島以外の地域では、お客様に製品の発送をお願いする場合がありますので、ご了承ください）。

エプソンダイレクト カスタマーサービスセンター
FAX:03-5940-0617

（注）・おかけ間違えのないようご注意ください。
・訪問修理は、FAXによる修理受付を行っていません。

受付時間
24時間・365日
（停電やメンテナンスによりご利用いただけない場合があります）

● FAX による修理受付時のお願いとご注意

- 「修理受付票」に「製造番号」が未記入の場合、修理受付ができません。「製造番号」（表紙を参照）を必ず記入してください。
- 「修理受付票」は A4 サイズに拡大コピーしてご使用ください。
- 修理受付票は「ユーザーサポートページ」からダウンロードすることもできます。

「修理受付票の記入方法」・・・P.39

- 「修理受付票」に記載いただいた内容によっては、各種設定や使用方法の変更で解決する可能性があります。その場合、当社テクニカルセンターへお問い合わせいただくようFAXにてご連絡します。お問い合わせいただくまでは修理受付を保留とさせていただきます。
- 引き取り可能日は、FAX をお送りいただく時間帯によって異なります。「修理受付票」に記入の際は、下記の表を参照してください。引き取りは、土曜日、日曜日、祝日も可能です。

〈引き取り可能日〉

FAX送信時間	引き取り可能日
17:00まで	翌日以降
17:00以降	翌々日以降

（注）カスタマーサービスセンターがお休みの日にFAXをお送りいただいた場合、引き取り可能日は翌々営業日以降となります。

■ 直接送付による修理受付（直送修理）

巻末の「修理受付票」に必要事項を記入の上、送付する製品に添付して下記住所に直接お送りください。

●送付の方法と注意事項

- **製品納入時の梱包箱および梱包材を使用して送付してください。**
- **料金着払いをご利用ください。**：送付伝票の控えは、修理が完了した製品をお届けするまで、大切に保管してください。
- **ご利用いただける宅配業者**：伝票処理の関係上、日本通運・ヤマト運輸のどちらかをご利用ください。
- **伝票に必要事項を記載してください。**：「品名欄」に「コンピュータ」と明記してください。また、「いずれかの個所」に、送付する製品の「製造番号」を記入してください。
- **輸送事故防止のシールを貼付してください。**：「われもの」・「精密機器」・「取り扱い注意」などの輸送事故防止用のシールを必ず貼付してください。
- **送付先**：機種により送付先が異なります。ご使用機種と送付先を下記「送付先」にてご確認の上、お送りください。送付先を間違えますと、修理後の返却が遅れる可能性があります。
  また、下記送付先では、ディスプレイの修理は行っていません。

●送付先

・ノートPC、液晶ディスプレイ一体型PC、ST 1** シリーズPC

エプソンダイレクト 東京修理センター

〒191-0012
東京都日野市日野347
TEL:042-581-6113

・タワーPC、デスクトップPC

エプソンダイレクト 長野修理センター

〒399-7104
長野県安曇野市明科七貴6043
TEL:0263-62-6111

送付先にお電話いただいても、修理の受付は行っていません。お電話での修理受付は、引き取り修理や訪問修理をご依頼の場合に、「カスタマーサービスセンター」にて行っています。

「電話による修理受付（引き取り修理および訪問修理）」・・・P.13

ご確認ください

- **「修理受付票」の記入に不備があった場合は、カスタマーサービスセンターよりご連絡をさせていただきます。この場合、ご連絡の日時はお約束できないため、修理が遅れる可能性があります。**
- **各修理センター（東京、長野）は、土曜日、日曜日、祝日および当社指定休日をお休みとさせていただきます。**

■修理に関するご協力とお願い

■ カスタマーサービスセンターに連絡する前に・・・

トラブルの発生原因は、ハードウェアの故障によるものとは限らないため、ハードウェアやソフトウェアの各種設定や使用方法を変更することで問題が解決する場合があります。このような場合、テクニカルサポートを利用せずに修理センターで解決することも可能ですが、保証期間内であっても診断料（3,150円）を請求させていただきます。カスタマーサービスセンターに連絡する前に、テクニカルセンターにお問い合わせいただくことをおすすめします。

■ HDD 等における記憶内容のバックアップ

修理センターでは、必要に応じてHDD 等の初期化、HDD 等に記憶されたデータ、プログラム、設定内容等の一切の記憶内容（以降、記憶内容）の消去を行います。その際、HDD 等の記憶内容の保全は行いません。
修理を依頼される前に、必ずお客様ご自身でHDD 等の記憶内容のバックアップを取っていただきますようお願いいたします。記憶内容の保全または破損、変質、消失等に関し、いかなる場合でも当社は一切責任を負いかねます。
なお、HDD 等の初期化、記憶内容の消去に同意していただけない場合、修理せずにお返しする場合がございます。
また、HDD 等に異常が認められず、そのままお返しする場合でも、輸送中の振動、あるいは予期せぬ事故などでHDD 等の記憶内容が消えてしまう場合もございます。そのような場合でも、HDD 等の記憶内容の消失に関し、当社は一切責任を負いかねます。ご了承ください。
HDD 等の記憶内容は、定期的にバックアップを取ることをおすすめします。

■ 製品納入時の梱包箱および梱包材の保管

「引き取り修理」および「直送修理」をご利用の際は、輸送中の破損を避けるために、製品納入時の梱包箱および梱包材が必要となります。製品納入後も大切に保管してください。梱包箱をなくされた場合、有料（2,100円）にて当社指定の梱包箱をご利用いただけます。
また、当社が指定する梱包箱および梱包材以外を使用した場合の、輸送中における製品の破損については、当社では一切責任を負いかねますのでご了承ください。

■ 製品送付時には・・・

修理を行う際は、故障箇所を特定するため、本体に内蔵されているオプション機器や部品を一式送付ください。故障原因が判明せず修理を行えない場合があります。ただし、当社以外から購入・インストールされたハードウェア、ソフトウェア、およびHDD 等の記憶内容については取り除くものとします（以降、除外対象物）。除外対象物のいずれかが付加された状態で当社に引き渡された場合、除外対象物に関して、当社はいかなる責任も負いません。
また、キーボード、マウス、スピーカ、電源コードなどが、製品の故障現象と直接関係ないと思われる場合は、同梱しないでください。

■ コンピュータウィルスに感染している場合

修理時にお客様のコンピュータがコンピュータウィルスに感染していると確認された場合、修理を行わずにそのまま返送させていただきます。お客様のもとでコンピュータウィルスを駆除していただいたあとに、修理を行いますので、お手数ですが再度カスタマーサービスセンターにご連絡ください。なお、有料（9,450円）にてHDD 等の初期化（OS インストール含む）も承ります。ただし、コンピュータウィルス駆除を保証するものではありません。

■ 有償修理にて修理をせずにご返却する場合

有償修理の際、見積もり金額によって修理を行わずに返却を希望される場合は、診断料（3,150円）および送料（1,575円）を請求させていただきます。

■ 交換部品について

交換部品については3ヶ月間保証します。この3ヶ月の期間中に別部品を修理する場合は有償となります。なお、製品本体の残存保証期間の方が長い場合には、無償にて修理します。

「規定内容」・・・P.24

4 保証サービス一覧

当社は保証サービスとして、「標準保証サービス」と「定額保守サービス（有償オプション）」を提供しています。「標準保証サービス」は「1年間の無償保証」・「3年間の部品保証」があり、「定額保守サービス（有償オプション）」は「標準保証サービス」に付加するオプションとして提供しています。

■保証サービスの種類

各保証サービスの詳細は参照先のページをご覧ください。

標準保証サービス P.20

1年間の無償保証 P.20	3年間の部品保証 P.20
当社工場出荷日より1年間、「引き取り修理」と「直送修理」の2つのサービスを無償で提供します。	当社工場出荷日より3年間、部品代無償で修理を行います。 (注)・修理方法は、「引き取り修理」と「直送修理」のみ対象となります。 ・当社工場出荷日より1年間は「1年間の無償保証」が適用されます。 ・基本修理料金、診断料などの修理費用は有償となります。

（注）当社工場出荷日は、納品書にてご確認ください。

■修理の実施方法

修理が必要となった場合、下記のいずれかの方法で修理を行います。

引き取り修理 P.8	直送修理 P.8	訪問修理 P.9
Webかお電話、FAXにて当社カスタマーサービスセンターに修理をご依頼いただくと、宅配業者がお客様ご指定の場所に製品を引き取りに伺い、当社にて修理を行います。	着払い伝票にて当社修理センターへ直接送付していただき、当社にて修理を行います。	故障のご連絡をいただくと、技術者（サービスマン）が伺い不具合部品の交換を行います。訪問修理のご利用には、事前に定額保守サービスの「訪問修理」（有償）にご加入いただく必要があります。

定額保守サービス（有償オプション） P.21

基本サービス P.21

加入時にお支払いいただいた料金のみで、新たな費用負担なしに修理を提供する有償オプションです。

お預かり修理 ・・・P.21

「1年間の無償保証」期間終了後も、引き取り修理と直送修理を提供するサービスです。

訪問修理 ・・・P.21

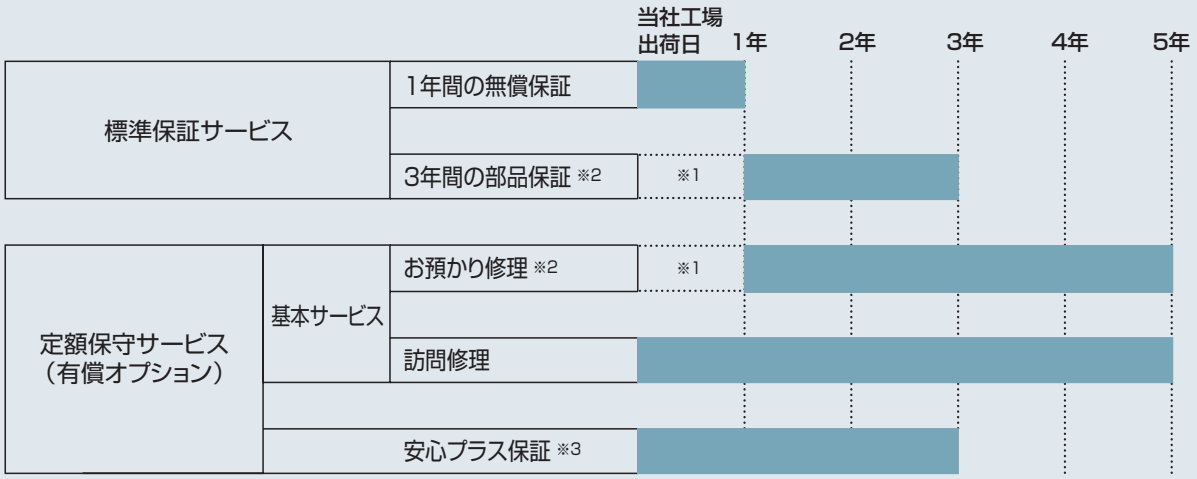
訪問修理を提供するサービスです。

安心プラス保証 P.22

左記の「基本サービス」では保証されていない、災害や破損などで故障した製品の修理を、補償限度額内は無償で行う付加サービスです。「お預かり修理」および「訪問修理」と併用できます。

■保証サービスの適用期間

各種保証サービスの適用期間は下記のとおりです。



※1 1年間の無償保証が適用されます。

※2 ES10については、3年間の部品保証ならびに3年間以降のお預かり修理・訪問修理は対象外となります。

※3 安心プラス保証の適用期間は、1年間の無償保証期間中もしくは定額保守サービス（基本サービス）の契約期間中のみです。

5 標準保証サービス

■保証書について

お客様が購入された製品の保証サービスは、当社のデータベースによって登録・管理していますので、購入された製品の「製造番号」だけで保証サービスの種類や期間がわかります。このため、製品には保証書が添付されていませんのでご了承ください。

■標準保証サービスの内容

ご購入いただいた製品には、下記の保証サービスを無償で提供します。

■ １年間の無償保証

当社工場出荷日より１年間、「引き取り修理」と「直送修理」の２つのサービスを無償で提供します。

■ ３年間の部品保証

当社工場出荷日より３年間、部品代無償で「引き取り修理」「直送修理」を行います。「３年間の部品保証」の対象は、当社が販売したエプソンダイレクト製コンピュータ本体とコンピュータ本体に組み込まれているオプション機器に限ります。コンピュータ本体に組み込まれていない製品（ディスプレイ、プリンタ、スキャナなど）や電池・バッテリパックなどについては、保証の対象外となります。

ご確認ください

- **当社工場出荷日より1年間は「1年間の無償保証」が適用されます。**
- **ES10については、「3年間の部品保証」は適用されません。**

■修理の費用について

■ 標準保証サービス（１年間の無償保証）期間中の場合

「1 年間の無償保証」期間中および定額保守サービスに加入している場合の修理費用は、無償となります。

■ 標準保証サービス（３年間の部品保証）期間中の場合

「1 年間の無償保証」期間終了後から「３年間の部品保証」期間において、定額保守サービスに加入していない場合の修理費用は、14,175 円（基本修理料金、診断料、送料）となります。

■ 標準保証サービス期間終了後の場合

「３年間の部品保証」期間終了後、定額保守サービスに加入していない場合の修理費用は、14,175 円（基本修理料金、診断料、送料）に部品代が加算されます。

ご確認ください

- **定額保守サービスの「基本サービス」には、製品購入後でも加入することができます。**
- **定額保守サービスに加入いただくと、定額保守サービス期間中は無償修理 （「お預かり修理」では、一日修理）を提供させていただきます。**

定額保守サービス・・・P.21

6 定額保守サービス（有償オプション）

定額保守サービスは、加入時にお支払いいただいた料金のみで、新たな費用負担なしに修理を提供する有償オプションです。

■定額保守サービスの内容

サービスの対象となる製品は、当社が販売したエプソンダイレクト製コンピュータ本体とコンピュータ本体に組み込まれているオプション機器です。コンピュータ本体に組み込まれていない製品（ディスプレイ、プリンタ、スキャナなど）や電池・バッテリパックなどについては、保証の対象外となります。
定額保守サービスには、「基本サービス」と「安心プラス保証」があります。

ご確認ください

- **「基本サービス」には、製品購入後も加入することができます。ただし、製品購入時に加入される場合とは料金設定が異なります。詳細は、当社カスタマーサービスセンターにお問い合わせください。**
- **「安心プラス保証」への加入は、製品購入後はできません。**
- **「納品書」は定額保守サービス加入の証書となりますので、大切に保管してください。**

■ 基本サービス

定額保守サービスの基本サービスには、「お預かり修理」と「訪問修理」があります。いずれも当社工場出荷日から５年間まで加入できます。

●基本サービスの種類

お預かり修理	サービスを受けられる年数
1年間 無償お預かり修理（標準保証サービス）	1
2年間 お預かり修理	2
3年間 お預かり修理	3
4年間 お預かり修理	4
5年間 お預かり修理	5

訪問修理	サービスを受けられる年数
1年間 訪問修理	1
2年間 訪問修理	2
3年間 訪問修理	3
4年間 訪問修理	4
5年間 訪問修理	5

「お預かり修理」、「訪問修理」とも当社工場出荷日から、加入された上記の契約期間、保守サービスを提供します。

●お預かり修理

「1 年間の無償保証」期間が終了したあとも、「引き取り修理」および「直送修理」を 1 年ごとの定額料金で提供するサービスです。

※ES10 は、当社工場出荷日から３年間以降のお預かり修理ならびに訪問修理の対象外となります。

「引き取り修理」・・・P.8
「直送修理」・・・P.8

●訪問修理

加入された契約期間、訪問修理をするサービスです。

「訪問修理」・・・P.9

■ 安心プラス保証（1 年間の無償保証および基本サービスへの付加サービス）

「安心プラス保証」は、「1 年間の無償保証」・「お預かり修理」・「訪問修理」との併用により、「1 年間の無償保証」および「定額保守サービス（基本サービス）」では保証されていない、災害や破損などで故障した製品の修理を補償限度額内は無償で行うサービスです。たとえば、「コンピュータを携帯中、誤って落下させ破損してしまった」、「使用中誤ってコンピュータに飲み物をこぼしてしまった」、「地震が起きて、コンピュータ上に物が落下して壊れた」など、予期せぬ事故や過失によって故障した製品の修理に適用されます。

●安心プラス保証の種類

- 1 年間 安心プラス保証
- 2 年間 安心プラス保証
- 3 年間 安心プラス保証

当社工場出荷日から、加入された上記の契約期間、安心プラス保証を提供します。
本体購入時のみ加入できます。また、「1 年間の無償保証」もしくは「定額保守サービス(基本サービス)」の期間を超えて契約することはできません。

●保証内容

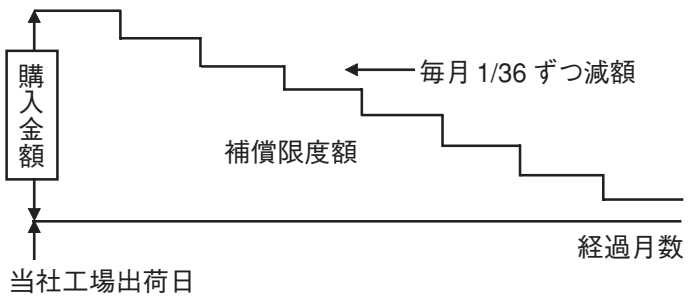
基本サービスでは保証されていない、災害や破損などで故障した製品についても補償限度額内における無償修理を提供します。補償限度額を超えない限りお客様の自己負担は発生しません。※

※条件によっては別途費用が発生する場合がありますので、P.25 の「安心プラス保証の適用除外」をよくお読みください。

●補償限度額

修理費用の補償限度額は、当社工場出荷日から 1 ヶ月以内が製品購入金額の満額になります。それ以後は、ご契約年数にかかわらず 1 ヶ月ごとに製品購入金額の 1/36 が減額されます。各契約年数経過時点で保証期間満了となります。

購入金額＝代金小計－（定額保守サービス料金＋ディスプレイなど対象外商品の代金＋輸送費）＜税抜き＞



例：3 年契約の場合

4 月 1 日に 18 万円でコンピュータを購入した場合、補償限度額は 4 月 30 日まで 18 万円、5 月 1 日付けで 17 万 5000 円、6 月 1 日付けで 17 万円、…3 年後の 3 月 1 日付けで 5,000 円、3 月 31 日をもって保証期間満了となります。

■修理の費用について

■ お預かり修理期間終了後の場合

「お預かり修理」期間終了後から「3年間の部品保証」期間までの修理費用は、14,175 円（基本修理料金、診断料、送料）となります。
「お預かり修理」期間終了後、「3年間の部品保証」期間が終了している場合の修理費用は、14,175 円（基本修理料金、診断料、送料）に部品代が加算されます。

■ 訪問修理期間終了後の場合

「訪問修理」期間終了後は、「引き取り修理」または「直送修理」での対応となります。※
「訪問修理」期間終了後から「3年間の部品保証」期間までの修理費用は、14,175 円（基本修理料金、診断料、送料）となります。
「訪問修理」期間終了後、「3年間の部品保証」期間が終了している場合の修理費用は、14,175 円（基本修理料金、診断料、送料）に部品代が加算されます。

※お客様のご要望にあわせてスポット訪問修理（有償）を用意しております。

保証規定

当社製品の保証規定を以下に説明します。
保証サービス期間中および保証サービス期間終了後においても以下の規定が適用されます。

■規定内容

(1) 保証サービスは、お客様が製品を適正かつ過失なく使用している状態で発生した製品の故障に対して提供します。

(2) 修理の履行にともなって交換したすべての不良部品の所有権は、当社に帰属するものとします。
部品代が有償の修理に関しても、修理の完了までにお申し出がなければ、交換した不良部品についても同様とさせていただきます。

(3) 修理による障害の修復は、工場出荷時の仕様で対応します。

(4) お客様の使用場所における装置のセットアップおよび輸送のための梱包は、保証サービスに含まれません。

(5) 交換部品は、新品、もしくはそれと同等の使用済み部品を使用します。

(6) HDD 等およびその他一切の記憶媒体（CD 、DVD 等を含むがこれに限定されない）について、記憶内容の保全は行いません。

(7) お客様の依頼による製品の改造は行いません。

(8) 交換部品の保証期間は、3ヶ月間としています。ただし、製品本体の残存保証期間の方が長い場合には、そちらが優先されます。

(9) 当社より購入されたエプソンダイレクト製品以外の他社製品についての保証は、その製品に同梱されている各メーカーの保証書の内容に準拠します。

(10) 当社より追加購入されたオプション機器および当社にてアップグレードされた製品の保証期間は、3ヶ月としています。ただし、製品本体の残存保証期間の方が長い場合には、そちらが優先されます。また、追加購入された当社製品および他社製品に保証書が添付されている場合、それらの製品の保証は、保証書に記されている保証内容に準じます。

(11) 訪問修理は、本州、四国、九州、北海道、沖縄本島、淡路島以外の地域は、対象外とさせていただきます。

(12) 当社では修理を実施するにあたり、第三者にて行う場合があります。

■適用除外

■ 標準保証サービス／定額保守サービス（基本サービス）の適用除外

次の事項に該当する場合は標準保証サービス／定額保守サービス（基本サービス）の対象外になります。また、修理の過程で次の事項に該当する事実が判明した場合は、有償修理の扱いになる場合があります。

(1) お客様または第三者の故意・過失または不適切な行為（使用、改造、保守等を含むがこれに限定されない）に起因する故障および損傷の修理・調整

(2) 当社以外から購入・インストールされたハードウェアおよびソフトウェア、またはそれらとの組み合わせに起因する故障および損傷の修理・調整

(3) 製品に添付されている取扱説明書に記載された使用方法および注意事項を逸脱した取り扱いにより発生した故障、および損傷の修理・調整

(4) 製品納品後の輸送・移動時の落下、振動および衝撃など、取り扱いが不適当なために生じた故障および損傷の修理・調整

(5) お客様の梱包不備（衝撃に弱い梱包箱・梱包材の使用および不適切な梱包方法など）による輸送中に生じた損傷の修理・調整

(6) 火災・地震・水害・落雷・その他天災地変・公害・塩害および異常電圧など、不慮の事故により生じた故障および損傷の修理・調整

(7) 消耗品類の交換（電池・バッテリパックなど）

(8) 消耗品・記憶メディアの保管不備、指定外の消耗品の使用に起因する故障および損傷の修理・調整

(9) 通信環境（インターネット、パソコン通信など）を介してダウンロードしたデータ、プログラムまたはその他のソフトウェアによって引き起こされた損傷の修理・調整

(10) 過去にお客様ご自身が修理や改造を実施した製品に生じた故障および損傷の修理・調整

(11) 製品固有の用途以外の目的に使用することによって引き起こされた故障および損傷の修理・調整

(12) コンピュータウィルスにより生じた損傷の修理・調整（HDD 内の記憶内容破損など）

(13) お客様の依頼による製品の過度な検査・点検

■ 安心プラス保証の適用除外

次の事項に該当する場合は、安心プラス保証の対象外になります。また、修理の過程で次の事項に該当する事実が判明した場合は、有償修理の扱いになる場合があります。

(1) お客様または第三者が故意に傷害を与えたことに起因する故障および損傷の修理・調整

(2) 当社以外から購入・インストールされたハードウェアおよびソフトウェアに起因する故障および損傷の修理・調整

(3) 消耗品類の交換（電池・バッテリパックなど）

(4) 消耗品・記憶メディアの保管不備、指定外の消耗品の使用に起因する故障および損傷の修理・調整

(5) 通信環境（インターネット・パソコン通信など）を介してダウンロードしたデータ、プログラムまたはその他のソフトウェアによって引き起こされた損傷の修理・調整

(6) 過去にお客様ご自身が修理や改造を実施した製品に生じた故障および損傷の修理・調整

(7) コンピュータウィルスにより生じた損傷の修理・調整（HDD 内の記憶内容破損など）

(8) 製品ご購入後に搭載された機器（サービス対象となる仕様の購入金額に含まれない機器）の故障および損傷の修理・調整

(9) お客様の依頼による製品の過度な検査・点検

(10) お客様が純正梱包箱を保持していなかったため、当社が新たな輸送用箱を用意したときの箱代金

(11) 盗難、置き忘れ、紛失、詐欺、横領および災害などによる製品本体または搭載機器の喪失

■免責事項

(1) 製品の故障などによって生じた直接または間接の損害、ならびに修理の履行過程において生じた記憶内容の保全または破損、変質、消失等については、当社では一切責任を負いません。

(2) やむを得ない事情により当該部品の修理が不可能な場合は、同等品との交換をもって修理とする場合があります。

(3) 安心プラス保証は、製品を使用可能な状態に修理するのが目的ですので、金銭または代替品での補償は行いません。

(4) 安心プラス保証において、1事故あたりの修理金額が補償限度額の80%以上になった場合は、事故発生の時点にさかのぼって、当該製品に対する補償は終了します。ただし、基本サービスは引き続き継続されます。

(5) 安心プラス保証において、修理費用が補償限度額を超えた場合、超えた金額についてはお客様のご負担となります。

■その他の規定

■ 保証製品の確認

購入された当社製品の構成と保証サービスに関する内容は、当社のデータベースに登録·管理し、製品の保証を行っています。このため当社製品には保証書が添付されていません。当社の保証サービスをご利用の際は、対象製品を特定するために「製造番号」が必要になります。「製造番号」が不明な場合は、保証サービスを提供できない場合がありますので、あらかじめ表紙の記入欄に製品の「製造番号」を記入されることをおすすめします。

■ 限定保証責任

購入された当社製品の故障、または当社が提供した保証サービスにおいて、当社に故意または重大なる過失がある場合を除き、いかなる場合でも、当社の責に帰すことのできない事由から生じた損害、逸失利益、第三者からお客様に対してなされた賠償請求に基づく損害、当社の予見の有無を問わず生じた特別損害、派生的損害、間接損害、およびその他の拡大損害、データなどの記憶内容の損害、ソフトウェアなどのプログラムの損害につきましては、当社では一切責任を負いかねますのでご了承ください。
また、当社が責任を負う場合でも、重大な人身損害の場合を除き、請求の原因を問わず、お客様に現実に発生した直接の損害に対し、直接原因となった当社製品およびサービスの支払済み代金相当額を超えて責任を負うものではありません。

■ 使用限定について

購入された当社製品は、一般OA機器として使用されることを目的に開発·製造されたものです。航空機·列車·船舶·自動車などの運行に直接関わる装置·防災防犯装置·各種安全装置など機能·精度などにおいて高い信頼性·安全性が必要とされる用途に当社製品を使用される場合は、これらのシステム全体の信頼性および安全維持のためにフェールセーフ設計や冗長設計の措置を講じるなど、システム全体の安全設計にご配慮ください。当社製品は、航空宇宙機器、幹線通信機器、原子力制御機器、生命維持に関わる医療機器、24時間稼動システムなど、極めて高い信頼性·安全性が必要とされる用途への使用を意図しておりませんので、これらの用途にはご使用にならないでください。

■ 日本国外への持ち出し

購入された当社製品は日本国内でご使用いただくことを前提に製造･販売しております。したがって、当社製品の保証サービスおよび不具合などの対応は、日本国外では利用できませんのでご了承ください。また、日本国外ではその国の法律または規制により、当社製品を使用できないこともあります。このような国では、当社製品を運用した結果罰せられることがありますが、当社では一切責任を負いかねますのでご了承ください。

■ HDD 交換修理時に取り外した HDD の処理について

当社または当社が選定した協力会社は、以下のいずれかの方法により、HDD内の記憶内容を復元できない状態にしています。

- HDD 内のすべての領域に特殊なパターンを書き込むことにより、記録されている情報を消去します。この作業により、HDD 内の記憶内容はすべて消滅し、復元することはできません。
- HDD をプリント基板、メディア、天板、ベースなどに分別後、破砕処理などを施し、材質ごとにリサイクルします。磁気メディア内に記録されていたデータは、破砕処理などを行った時点で物理的に破壊され、修復することはできません。

8 オプション販売・定額保守サービス加入のお問い合わせ

販売を終了した製品に対応しているオプション機器の販売や、定額保守サービスへの加入はカスタマーサービスセンターで承っております。

■ オプション販売

●販売を終了した製品　カスタマーサービスセンターへご連絡

カスタマーサービスセンターでは販売を終了した製品に対応している、メモリやHDDといったオプション機器の追加購入を承ります。また、添付品（ディスクや、マニュアルなど）もご購入いただくことができます。

メモリやHDDなどのオプション品をお客様が取り付けできない場合は、当社で製品をお預かりし、有償にて取り付けを行います。

●販売中の製品　コールセンター（ご購入相談およびご注文窓口）へご連絡・・・P.37

販売中の製品に対応しているオプション機器の追加購入をご希望の場合にご連絡ください。

販売中製品の情報は、下記当社ホームページまたは最新のカタログをご覧ください。

http://epsondirect.jp/

■ 定額保守サービスに関するご相談

製品ご購入後に定額保守サービス（有償オプション、ただし安心プラス保証を除く）へ加入されたい場合など、定額保守サービスに関するご相談を承ります。

エプソンダイレクト カスタマーサービスセンター
TEL:0120-228-149（通話料無料）
携帯電話やPHSからは、ご利用いただけません。
また、電話会社によってはご利用いただけない場合があります。
そのような場合は、次の番号にお電話ください。
TEL:03-5940-0612※
※通話料はお客様負担になります。

受付時間
9:00～22:00　月～金曜日
9:00～18:00　土曜日、日曜日、祝日
（当社指定休日はお休みとさせていただきます）

曜日や時間帯によっては、つながりにくい場合があります。
比較的混雑の少ない、平日午後のご利用をおすすめします。

混雑状況について
ユーザーサポートページでは、電話受付混雑情報を案内しています。お電話の前に、混雑の少ない時間を確認されることをおすすめします。
混雑状況は次のページでご確認ください。
ユーザーサポートページ ＞ 窓口案内 ＞ カスタマーサービスセンター

9 欠品および返品・交換について

製品お届け後は、必ず購入製品の確認・点検をしてください。
下記のような場合は製品お届け後**８日以内**に、各お問い合わせ先にご連絡ください。

●製品が注文内容と違う。添付品が足りない、または不良品だった。

コールセンター（ご注文後のお問い合わせ窓口）へ連絡・・・P.36

ご注文の構成と、納品された製品の仕様が違う場合や、添付品に不足、不備があった場合にご連絡ください。

（注）添付品は、製品に同梱されている「梱包品の確認」に記載されています。標準仕様以外のオプション類の添付品は、オプション品の取扱説明書に記載されています。

●製品が正常に動作しない **テクニカルセンターへ連絡・・・P.33**

製品お届け直後の故障や破損などの場合にご連絡ください。新品とお取り替えします。お届けから９日以上経過した場合は、「標準保証サービス」（引き取り修理と直送修理）の適用となりますのでご了承ください。

●返品に関するご相談は **コールセンター（ご注文後のお問い合わせ窓口）へ連絡・・・P.36**

商品のご返品につきましては、お届け後８日以内にご連絡をお願いいたします。
お客様のご都合によるご返品の際の商品返送料はお客様ご負担となりますので、ご了承ください。
なお、下記の場合のご返品は承りかねますので、ご了承ください。

1．商品お届け後、９日以上経過した場合
2．お客様が商品を汚損または破損された場合
3．お客様が商品を使用された場合※
4．お取り寄せ品
5．ダウンロードによりご購入済みの商品
6．セット販売商品の部分的な返品
7．提供済みのサービス
8．プリンタ、プロジェクター等、搬入作業・設置作業を伴う商品
9．カラーレーザー複合機および大型プリンタ（A2 対応以上のプリンタ）
10．プリンタ、プロジェクター等の消耗品を開封された場合

※ 開封後のアプリケーションソフトもしくはソフトウェア単品でのご返品はお受けできません。

商品代金の返金手続きは商品が当社に到着し次第行います。
お客様ご負担の商品返送料金が発生した場合は、商品代金から返送料を差し引いてご返金いたしますので、ご了承ください。
返金は口座振込みとさせていただきます。また、クレジットカードをご利用の場合、クレジットカード会社の締日の関係上、返金が商品代金引き落としの翌月になる場合もございますので、あらかじめご了承ください。

10 コンピュータの廃棄・譲渡について

■データ消去に関するご注意

HDD 内の記憶内容や、コンパクトフラッシュなどのフラッシュメモリ上に記録されているデータは、フォーマットを行っても、特殊なソフトウェアを使用することで参照することが可能になります。これにより、コンピュータを廃棄・譲渡した際にデータやソフトウェアが第三者に流出してしまい、ソフトウェアライセンス使用許諾契約に違反する可能性があります。

コンピュータを廃棄・譲渡する際は、HDD 内の記憶内容を完全に消去する市販のソフトウェアの使用、または同等のサービスをご利用になることをおすすめします。詳細については下記を参照してください。

ユーザーサポートページ ＞ コンピュータの廃棄・譲渡時のご注意

なお、当社を含むセイコーエプソングループでは、広域再生利用指定制度を活用した使用済み情報通信機器の回収・リサイクルシステムを運用しています。同グループの回収・リサイクルシステムをご利用になると、回収されたすべてのコンピュータに対して機能破壊処理を行っていますので、データ等が漏洩することはありません。

■パソコン回収サービスのご案内

「パソコン回収サービス」は、不要となったコンピュータの回収・再資源化を行うサービスです。

PC リサイクル

●個人のお客様の場合

2003年10月1日以降に当社が製造・販売した家庭向けコンピュータおよびディスプレイ（PCリサイクルマーク付）は無償で回収・再資源化します。

2003年9月30日までに当社およびセイコーエプソン、エプソン販売が製造または販売したコンピュータおよびディスプレイは有償で修理回収・再資源化します。

詳細は下記 URL またはお電話でご確認ください。

パソコン回収サービスページ
http://epsondirect.jp/pcrecycle/

エプソンパソコンリサイクルコールセンター
TEL:0120-545-066（通話料無料）

受付時間
9:00～17:00　月～金曜日
（土曜日、日曜日、祝日および当社指定休日はお休みとさせていただきます）

●法人のお客様の場合

法人のお客様のパソコン回収の詳細は、下記 URL またはお電話でご確認ください。

http://www.epson.jp/ecology/consumer/index_business.shtml

エプソンリサイクルコールセンター
TEL:0120-20-3872（通話料無料）

受付時間
9:00～17:00　月～金曜日
（土曜日、日曜日、祝日および当社指定休日はお休みとさせていただきます）

個人情報の保護（プライバシーステートメント）

1. 当社の個人情報保護方針について

当社（エプソンダイレクト株式会社）は、お客様の個人情報を適切に保護することが、当社にとって重要な社会的責務であると考えております。お客様からご提供いただいた個人情報は、当社がお客様に満足していただける商品やサービスを迅速に提供させていただく上で、なくてはならないものです。当社は、お客様に安心と満足をお届けする企業を目指して、個人情報保護についての基本姿勢と遵守すべき内容を「個人情報保護方針」として定め、役員を含むすべての社員に徹底を図っています。

「個人情報保護方針」

①当社は、個人情報の収集、利用および提供を行う場合には、個人情報保護コンプライアンス・プログラムを遵守し、厳正な管理のもとで行います。
②さらに、個人情報保護に関する法令およびその他の規範を遵守いたします。
③収集した個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざんおよび漏洩などの予防と是正に努めます。
④個人情報に関するコンプライアンス・プログラムの継続的改善を行います。

2. お客様の個人情報の利用目的

①商品の製造、商品の発送、決済処理および見積もりの発送、カタログの発送に使用するため
②今後の製品の企画、開発または販売のため
③商品のサポート、商品の修理のため
④サイトの企画、改良のため
⑤新製品のご案内およびサービスの安定的、敏速、確実なご提供のため
⑥下取り・回収する際の商品のお引き取り、決済処理のため

3. お客様の個人情報の目的外利用について

上記２項の利用目的以外に個人情報を利用させていただく場合は、改めて事前の同意を取らせていただきます。

4. お客様の個人情報の共同利用

セイコーエプソングループで上記２項の利用目的の範囲内にて利用させていただきます。

5. お客様の個人情報の第三者への提供

セイコーエプソングループ以外の第三者へは提供いたしません。

6. お客様の個人情報処理の外部預託

当社が保有する個人情報の処理について外部へ預託する場合は、必要な契約を締結し、適切な管理・監督を行います。

7. お客様情報の相談窓口

お客様情報についてのお問い合わせは、下記にて承っております。

お客様情報相談窓口：privacy@epsondirect.co.jp
窓口は、24 時間いつでもご利用いただけますが、土曜日、日曜日、祝日、当社指定休日、および営業日の 17:00 ～ 24:00 受付分につきましては、翌営業日の確認とさせていただきます。
（サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります）

「個人情報の保護」に関する詳細は下記 URL をご確認ください。
個人情報の保護
http://epsondirect.jp/privacy/

12 お問い合わせ先

お問い合わせの際は、下記各窓口へご連絡ください。
お電話・FAXはおかけ間違いのないよう、番号をご確認ください。

操作方法やトラブル時の問題解決に関するお問い合わせ

お電話によるサポート	エプソンダイレクト テクニカルセンター **TEL：0120-228-794（通話料無料）** ・携帯電話やPHSからは、ご利用いただけません。 また、電話会社によってはご利用いただけない場合があります。 **携帯電話・PHS、または上記番号がご利用いただけない電話からは** TEL：03-5940-2539※ ※ 通話料はお客様負担になります。 **受付時間** 9:00～22:00　月～金曜日 9:00～18:00　土曜日、日曜日、祝日 （当社指定休日はお休みとさせていただきます） 当社ホームページ専用予約フォームにてご予約いただければ、お客様のご都合の良い時間帯にお電話をさし上げます。 **電話サポート予約** **http://epsondirect.jp/support/callback/** **受付時間** 24時間・365日 （サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります）
ユーザーサポートページ	よく寄せられるトラブルや質問の解決策を掲載しています。また、技術情報の公開やドライバのダウンロードサービスも行っています。 **エプソンダイレクト ユーザーサポートページ** **http://epsondirect.jp/support/**
メールによるサポート	当社ホームページ専用受付フォームにて、いつでもお問い合わせを受け付けています。 **メールサポート** **http://epsondirect.jp/support/mail/** **受付時間** 24時間・365日 （サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります）

修理受付、および定額保守サービスに関するお問い合わせ

Webによる修理受付 （引き取り修理受付）	当社ホームページ専用受付フォームにて、いつでも修理受付を行っています。 Web修理受付 **http://epsondirect.jp/support/webshuri/** 受付時間 24時間・365日 （サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります）
お電話による修理受付 （引き取り修理、訪問修理）、 および定額保守サービス	エプソンダイレクト カスタマーサービスセンター **TEL：0120-228-149（通話料無料）** ・携帯電話やPHSからは、ご利用いただけません。 また、電話会社によってはご利用いただけない場合があります。 携帯電話・PHS、または上記番号がご利用いただけない電話からは TEL：03-5940-0612※ ※ 通話料はお客様負担になります。 受付時間 9:00～22:00　月～金曜日 9:00～18:00　土曜日、日曜日、祝日 （当社指定休日はお休みとさせていただきます）
FAXによる修理受付 （引き取り修理）	エプソンダイレクト カスタマーサービスセンター **FAX：03-5940-0617** 受付時間 24時間・365日 （停電やメンテナンスによりご利用いただけない場合があります）

故障品の直接送付先 （直送修理）	エプソンダイレクト 東京修理センター **住所 ：〒191-0012　東京都日野市日野347** **TEL：042-581-6113** エプソンダイレクト 長野修理センター **住所 ：〒399-7104　長野県安曇野市明科七貴6043** **TEL：0263-62-6111** （注）・各修理センターにより受け付け機種が違います。 詳細は、「直接送付による修理受付（直送修理）」・・・P.15をご覧ください。 ・上記修理センターでは、ディスプレイの修理は行っていません。 ・上記の電話番号での修理受付は行っていません。
Webによる修理状況の確認 （パソコン、iモード）	お預かりした製品の修理状況を「修理状況照会」にて、確認することができます。 その際、製品の「製造番号」が必要になります。 ・パソコンからご覧いただく場合 **http://epsondirect.jp/shurijokyo** ・携帯電話（iモード）からご覧いただく場合 **http://epsondirect.jp/i/shurijokyo**

欠品、仕様違いおよび返品に関するお問い合わせ

欠品、仕様違い、返品に関するお問い合わせ（商品お届け後8日以内にご連絡ください）	エプソンダイレクト コールセンター（ご注文後のお問い合わせ窓口） **TEL：0120-989-356（通話料無料）** （注）お届けした製品に関する技術的なご質問、操作方法につきましては、テクニカルセンターへお問い合わせください。 **受付時間** 9:00～17:00　月～金曜日 （土曜日、日曜日、祝日および当社指定休日はお休みとさせていただきます）

引き取り修理受付後の変更・お問い合わせ

引き取り修理受付後の指定日時や場所の変更、また宅配業者が指定日時を過ぎても伺わない場合のお問い合わせ	日通エプソンダイレクト コールセンター **TEL：0120-02-3955（通話料無料）** **受付時間** 9:00～21:00　月～金曜日 9:00～18:00　土曜日、日曜日、祝日 （注）直接送付による修理品のお問い合わせ、および修理受付は行っていません。

オプション機器の追加購入のお問い合わせ

現在販売中の製品に 対応するオプション機器に 関するお問い合わせ	エプソンダイレクト コールセンター（ご購入相談およびご注文窓口） **TEL：0120-545-101（通話料無料）** 受付時間 9:00～18:00　月～日曜日、祝日 （当社指定休日はお休みとさせていただきます）
販売が終了した製品に 対応するオプション機器に 関するお問い合わせ	エプソンダイレクト カスタマーサービスセンター **TEL：0120-228-149（通話料無料）** ・携帯電話やPHSからは、ご利用いただけません。 また、電話会社によってはご利用いただけない場合があります。 携帯電話・PHS、または上記番号がご利用いただけない電話からは TEL：03-5940-0612※ ※ 通話料はお客様負担になります。 受付時間 9:00～22:00　月～金曜日 9:00～18:00　土曜日、日曜日、祝日 （当社指定休日はお休みとさせていただきます）

パソコン回収サービス

パソコン回収サービスに 関するお問い合わせ	パソコン回収サービスページ **http://epsondirect.jp/pcrecycle/**（個人のお客様） **http://www.epson.jp/ecology/consumer/index_business.shtml** （法人のお客様） エプソンパソコンリサイクルコールセンター（個人のお客様） **TEL：0120-545-066（通話料無料）** エプソンリサイクルコールセンター（法人のお客様） **TEL：0120-20-3872 （通話料無料）** 受付時間 9:00～17:00　月～金曜日 （土曜日、日曜日、祝日および当社指定休日はお休みとさせていただきます）

お客様相談室

お客様への応対、および当社運営（体制）に関するお問い合わせ	**お客様相談室** **TEL：050-2000-3730** ・ソフトバンクテレコム株式会社のIP電話サービスを利用しています。 通話料金は、お客様が契約されている電話事業者によって異なります。 NTTの固定電話（一般回線）からの場合、地域・時間帯にかかわらず、全国一律約11円/3分です。 一部のIP電話事業者またはPHSでは、ご利用いただけない場合があります。 **上記電話番号がご利用いただけない電話からは** TEL：0263-85-6511 **受付時間**：9:00～17:00　月～金曜日 （土曜日、日曜日、祝日および当社指定休日はお休みとさせていただきます） **お客様相談室お問い合わせフォーム** **http://epsondirect.jp/ の「お問い合わせ」** **受付時間** 24時間・365日 （サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります） 次の事項に関するお問い合わせは承っていません。各お問い合わせ先にご連絡ください。 ご購入前のご相談/ご注文　：コールセンター（ご購入相談およびご注文窓口） 納期に関するお問い合わせ　：コールセンター（ご注文後のお問い合わせ窓口） ご購入後の技術的なご質問　：テクニカルセンター 故障/修理に関するお問い合わせ：カスタマーサービスセンター

お客様情報相談窓口

お客様情報に関するお問い合わせ	メールにて、いつでもお問い合わせを受け付けています。 メールアドレスは下記のとおりです。 **お客様情報相談窓口** **privacy@epsondirect.co.jp** **受付時間** 24時間・365日 （サーバーメンテナンス等によりご利用いただけない場合があります）

13 修理受付票の記入方法

修理受付票は次の場合に使用してください。

●引き取り修理を FAX で依頼する場合

●直送修理を依頼する場合：製品に同梱して修理センターに送付してください。

FAX で修理を依頼される場合はお手数ですが、修理受付票を A4 サイズに拡大コピーしてご使用ください。
修理受付票は次のページからダウンロードすることもできます。

ユーザーサポートページ ＞ 修理する

「ユーザーサポートページ」・・・P.33

■受付票の書き方

・修理受付票の見本を参照して必要事項をもれなく、正しく記入してください。記入に不備があると製品の返却が遅れる場合があります。
・□の事項は、該当（希望）する□欄に "√" チェックをしてください。

■ お見積もり（有償修理の場合）

" 不要 " を選択された場合は、製品の返却がより早くなります。

「修理期間と修理料金について」・・・P.10

■ お支払い方法※（有償修理の場合）

※法人のお客様で掛け払い条件にて購入されている場合は、ご記入不要です。

●代金引換

お客様が修理完了品をお受け取りになるときに、代金をお支払いいただきます。
修理完了品お届け時に、エプソンダイレクト指定業者が請求させていただきます。

●銀行振込

当社指定口座にお振込みいただきます。振込先は見積書または請求書をご覧ください。
ご入金が確認され次第、修理完了品を発送します。

■ HDD の初期化が必要になった場合

●初期化に同意する

修理の過程においてHDDの初期化が必要であると判断した場合は、HDDの初期化を行わせていただきます（無償保証期間外の場合は、有料となります）。
初期化を行うことで、HDD 内の記憶内容は消去され、ご購入時の状態に戻ります。

●初期化に同意しない

故障現象の改善処置が行えずに、そのままお返しする場合があります。

■ パスワード設定について

下記項目のパスワードを設定しているお客様につきましては、必ずご記入ください。

● BIOS の Power On パスワード
● HDD セキュリティ機能のパスワード
● Windows ログオン時のパスワード

BIOS の Power On パスワードを設定しているお客様で、「パスワードを強制的に解除してほしい」場合につきましては、有料となります。

見本

修 理 受 付 票

記入日　年　月　日

＜引き取り修理をご希望の場合＞	＜直送修理をご希望の場合＞
本票の①②③にご記入いただき、カスタマーサービスセンターへFAXしてください。 FAX番号 ： ０３－５９４０－０６１７	本票の②③にご記入いただき、製品に同梱して修理センターにお送りください。 直送修理 ⇒ P.15

ご提供いただいたお客様情報につきましては、当社の管理基準のもと厳正に管理いたします。詳しくは、P.31「個人情報の保護（プライバシーステートメント）」をご覧ください。

①引き取り修理時の情報

引き取りご指定日	○月　○日　（P.14「引き取り可能日」の表でご確認ください）
引き取り先ご住所	〒 399-XXXX 長野県松本市XXX ○丁目 △△
会社名／部署／担当者名	エプソンダイレクト　△△部○○課　信州 太郎
TEL／FAX	0263-XX-XXXX　／ 0263-△△-△△△△

②お客様情報

機種名	NT XXXX	製造番号	123456789　（本書の表紙を参照ください）
		お名前	信州 太郎

返送先ご住所	〒 同上	
会社名／部署／担当者名	同上	
TEL／FAX	同上　／	
日中ご連絡先	TEL 090-XXXX-△△△△　勤務先・(携帯)・他（　）	
お見積もり（有償修理の場合）	☑ 不要　☐（　）万円以下の場合は不要　☐ 必要	
お支払い方法（有償修理の場合）	☐ 代金引換	☑ 銀行振込
本体と一緒に梱包するもの	・ACアダプタ ・外部購入した増設機器（USB MO / USB HDD）	
HDDの初期化が必要になった場合	☑ 初期化に同意する（無償保証期間外の場合は有料）	☐ 初期化に同意しない（故障現象改善処置ができず、そのままお返しする場合があります。）
ウィルスが発見された場合	☑ 未処理で返却希望	☐ HDD初期化＋OS再インストールを希望※（有料）
BIOSでのパスワード設定	☐ 設定していない ☑ 設定している → ☑ パスワードを教える（パスワード： EPSONDIRECT ） ☐ パスワードの強制的な解除を希望（有料）	
HDDセキュリティ機能のパスワード	☐ 設定していない ☑ パスワードを教える（パスワード：EPSONDIRECT ）	
Windowsログオン時のパスワード	☑ 設定していない ☐ パスワードを教える（パスワード： ）	

※ウィルスの駆除を保証するものではありません。

③不具合や故障の詳細

不具合や故障の状況	具体的にご記入ください。 Windows起動後に表計算ソフトを立ち上げ、1時間程度使用中に電源が落ちた
発生頻度	（　）内に具体的な数値をご記入ください。 ☐ 毎回　☑（ 1 ）回/日　☐（　）回/週　☐（　）回/月　☐ 起動直後　☑ 起動から（ 1 ）時間後くらい
発生条件	特定の条件や動作を具体的にご記入ください。 表計算ソフトやワープロソフトを1時間程度使用していると発生
増設した機器がある場合	機器名を具体的にご記入ください。 外部購入のUSB MO、USB HDD
追加でインストールしたソフトがある場合	ソフトウェア名を具体的にご記入ください。 CADソフト、会計ソフトなど
添付できる資料	エラーメッセージを記入したメモ

修　理　受　付　票

記入日　　年　　月　　日

＜引き取り修理をご希望の場合＞	＜直送修理をご希望の場合＞
本票の①②③にご記入いただき、カスタマーサービスセンターへFAXしてください。 FAX番号 ： ０３－５９４０－０６１７	本票の②③にご記入いただき、製品に同梱して修理センターにお送りください。 直送修理 ⇒ P.15

ご提供いただいたお客様情報につきましては、当社の管理基準のもと厳正に管理いたします。詳しくは、P.31「個人情報の保護（プライバシーステートメント）」をご覧ください。

①引き取り修理時の情報

引き取りご指定日	月　　日　　（P.14「引き取り可能日」の表でご確認ください）
引き取り先ご住所	〒
会社名／部署／担当者名	
TEL／FAX	／

②お客様情報

機種名		製造番号	（本書の表紙を参照ください）
		お名前	
返送先ご住所	〒		
会社名／部署／担当者名			
TEL／FAX	／		
日中ご連絡先	TEL　　勤務先・携帯・他（　　）		
お見積もり（有償修理の場合）	□ 不要　□（　　）万円以下の場合は不要　□ 必要		
お支払い方法（有償修理の場合）	□ 代金引換	□ 銀行振込	
本体と一緒に梱包するもの			
HDDの初期化が必要になった場合	□ 初期化に同意する （無償保証期間外の場合は有料）	□ 初期化に同意しない （故障現象改善処置ができず、そのままお返しする場合があります。）	
ウィルスが発見された場合	□ 未処理で返却希望	□ HDD初期化＋OS再インストールを希望※（有料）	
BIOSでのパスワード設定	□ 設定していない □ 設定している ┬ □ パスワードを教える（パスワード：　　） └ □ パスワードの強制的な解除を希望（有料）		
HDDセキュリティ機能のパスワード	□ 設定していない □ パスワードを教える（パスワード：　　）		
Windowsログオン時のパスワード	□ 設定していない □ パスワードを教える（パスワード：　　）		

※ウィルスの駆除を保証するものではありません。

③不具合や故障の詳細

不具合や故障の状況	具体的にご記入ください。
発生頻度	（　）内に具体的な数値をご記入ください。 □ 毎回　□（　　）回/日　□（　　）回/週　□（　　）回/月　□ 起動直後　□ 起動から（　　）時間後くらい
発生条件	特定の条件や動作を具体的にご記入ください。
増設した機器がある場合	機器名を具体的にご記入ください。
追加でインストールしたソフトがある場合	ソフトウェア名を具体的にご記入ください。
添付できる資料	

epsondirect.jp/support/

古紙配合率100%再生紙を
使用しています

PRINTED WITH SOY INK 大豆油インキを使用しています。

07.06.150(SS)